



Comment l'éthique peut renforcer la compétitivité des entreprises TIC régionales

Le cas pratique de la Charte « eTIC », lancée en Belgique

Constat de départ

Problème de confiance entre les fournisseurs TIC et leurs clients PME (marché BtoB).

- En effet, qui n'a pas entendu parler de sociétés :
 - insuffisamment informées par leur prestataire TIC des modalités de cession des droits intellectuels ou de l'ampleur des coûts récurrents,
 - pieds et mains liés avec une solution et un fournisseur qui ne répondent pas du tout à leur besoin,
 - ou encore complètement démunies en cas de faillite du prestataire.



« eTIC » : une démarche « bottom-up »

Les principales victimes de ce climat de méfiance :

- Les petites entreprises ne pouvant s'appuyer sur la notoriété de leur nom ou de leurs marques, concurrencées par des grands groupes bruxellois ou multinationaux

→ **Un enjeu de compétitivité régionale**

Initiative prise :

Quelques unes, rassemblées au sein d'un cluster à Liège (Belgique), ont décidé de réagir:

- Volonté de donner des gages de confiance aux clients



L'éthique pour se différencier !

- A partir des principales sources de litiges potentiels entre un fournisseur T.I.C. et un client PME, elles ont cherché à pousser vers le haut le niveau de professionnalisme du secteur en arrêtant collégialement une **charte déontologique** inédite pour la profession en Belgique.
- L'agence de développement économique de la Province de Liège (SPI+) a aidé ce cluster de PME à rédiger cette charte voici 4 ans.
 - Objectif : que les entreprises locales puissent montrer qu'elles peuvent être aussi -si pas plus- fiables que les grandes sociétés bien connues du secteur TIC.



Que recouvre la Charte eTIC ?

- La charte **contraint le fournisseur**, dès l'établissement de l'offre, **à aborder avec son client des points clés** qui pourraient être sources ultérieurement de litiges s'ils ne sont pas clarifiés.

Objectif :

- En poussant à ce dialogue, cette charte déontologique conduit à l'établissement de **contrats plus équilibrés**, qui passent mieux l'épreuve du temps et surtout dont les 2 parties ont bien cerné la portée.



Que recouvre la Charte eTIC ?

- La portée est de nature **déontologique** : elle concerne les **pratiques commerciales** liées à la profession
- **Il ne s'agit pas d'un label de qualité** dans le sens usuel : il ne garantit pas au client que le service délivré sera d'un niveau de qualité technique irréprochable.
- La charte « eTIC » s'inscrit donc en complément des normes ISO actuelles et correspond plutôt à un engagement moral du signataire de la charte, portant sur des aspects purement commerciaux.



Que recouvre la Charte eTIC ?

- **Les 7 clauses** de la Charte concernent les **relations commerciales et contractuelles** entre client et fournisseur T.I.C. :

1. l'adéquation du service avec les besoins du client
2. la définition concertée de l'ampleur du projet (contenu, limites et exclusions)
3. la maîtrise des coûts et des délais
4. les responsabilités
5. les ressources et les qualifications mises en œuvre pour réaliser le projet
6. la pérennité/portabilité de la solution ou du service
7. Les droits de propriété intellectuelle

Le texte de la Charte Déontologique est disponible sur le site web (<http://www.charte-etic.be>)



Qui contrôle le respect de l'éthique ?

Pour donner force à cet engagement, un système d'analyse des plaintes des clients quant au non-respect de la charte a été mis en place, pouvant conduire au retrait de l'autorisation pour le fournisseur de faire référence à la charte eTIC.

- Ce système repose sur l'arbitrage du « **Comité eTIC** »
 - il est mixte : représentants des entreprises spécialisées, représentants des utilisateurs professionnels, plusieurs organismes publics
 - il gère les éventuelles plaintes sur base d'une procédure qui privilégie la médiation
- Le client dispose d'un sérieux moyen de pression au cas où des écarts apparaissent par rapport au respect de la charte (14 plaintes sur 16 ont été réglées par conciliation).



Qui peut signer la Charte eTIC ?

- Le droit d'utiliser la marque « eTIC » **est octroyé** aux **entreprises spécialisées** dans la fourniture de produits et services **T.I.C**, signataires de la Charte déontologique
 - les prestataires s'engagent par écrit et sans réserve à respecter les clauses de la Charte et ses prescrits
 - ils doivent faire figurer le logo figuratif de la marque « eTIC » sur leurs documents commerciaux
- Engagement devenu important car de nombreuses PME belges, mais aussi des pouvoirs publics (Communes,...), exigent dorénavant de leurs fournisseurs TIC, avant de signer tout contrat, qu'il signent la charte déontologique 'eTIC' ! »



Succès de cette approche

- Actuellement, 380 fournisseurs TIC ont signé la Charte, soit un nombre significatif sur le marché belge
 - Soutien de la Fédération professionnelle « Agoria »
 - Soutien de nombreux organismes régionaux de développement économique (CCI, ...), de centres d'excellence (Technopôles) et de l'Agence Wallonne des Télécommunications
- Développements :
 - Etablissement d'un engagement complémentaire spécifique aux entreprises proposant des missions de référencement
 - Extension géographique à l'ensemble de la Belgique et au Grand Duché de Luxembourg
 - Le concept a été repris en France par le Club « e-entreprises » de la CCI du Valenciennois. Opérationnel sur la Région Nord-Pas-de-Calais. Projet d'extension dans d'autres régions françaises



Au service d'autres régions !

- Protocole prévoyant une reconnaissance transfrontalière des engagements :
 - Possibilité pour les petites sociétés françaises d'entrer sur le marché belge en faisant valoir leur engagement « eTIC », et réciproquement
- Possibilité pour les collectivités régionales françaises de reprendre le concept dans leurs régions, gracieusement.



Secrétariat de la Charte eTIC
Damien JACOB,
Agence Wallonne des Télécommunications
Tél. : +32 81 77 80 65
info@charte-etic.be

Place à vos questions

<http://www.charte-etic.be>

<http://www.labeletic.fr>

